

## DAFTAR PUSTAKA

- Keban, Jeremias T",1995,"Indikator Kinerja Pemerintah Daerah",Yogyakarta:UGM.
- Joko Widodo,2001,"*Good Governance*, Surabaya:Insan Cendekia.
- Sedarmayanti,2000,"Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan", Bandung:CV Mandar Maju.
- Wignjosoebroto, Soetendyo,2002,"Hukum, Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya, Jakarta:Elsam dan Huma.
- Alex S Nitisemito,1998, "Manajemen Personalialia (Manajemen Sumber Daya Manusia), Jakarta:Ghalia Indonesia.
- Departemen Pendidikan Nasional.2008. Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka.
- Lembaga Administrasi Negara,2003, "Penyusunan Standar Pelayanan Publik", Jakarta:LAN.
- Thoha, Miftah, 2008, "Ilmu Administrasi Publik Kontemporer", Jakarta: Kencana Media.
- Nystorm dan Starbuck, 1981, "Hand Book of Organization Design"Oxford:University Press.
- Bambang Marhijanto,1999,"Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Masa Kini", Surabaya:Terbit Terang.
- Gibson James, Ivancevich dan James H Donnelly JR", 1999,"Organisasi Perilaku Struktur",Jakarta:, ProsesBina Aksara Jilid 1.
- Suyadi Prawirosentono,1992,"Manajemen S.D.M Kebijakan Kinerja Karyawan", Yogyakarta:BPFE.
- Miner, John B, 1998, "Organizational Behaviour Performance Productivity", 5<sup>th</sup> Edition Random House.Inc, New York.

- Lovelock, Christopher. 2002. "Services Marketing in Asia: Managing People, Technology and Strategy". New Delhi : Prentice Hall.
- Ryaas Rasyid, 2000, "Makna Pemerintahan, Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan", Jakarta: Mutiara Sumber Widya.
- Sedarmayanti, 1994, "Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi", Jakarta: Mandar Maju.
- Osborne, David dan Ted Gaebler, 1992, "Mewirauahakan Birokrasi - Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik (Reinventing Government - How The Entrepreneurship Spirit in Transforming the public Sector)", Terjemahan Abdul Rosid, 1996, PPM, Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V, dan Berry L, "SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing, 1988, New York.
- Prijono Tjiptoherijanto, 2004, "Kependudukan Birokrasi dan Reformasi Ekonomi; Pemikiran dan Gagasan Masa Depan Pembangunan", Jakarta : Rineka Cipta.
- Jujun dan Suriasumantri 1990, "Filsafat Ilmu", Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Suparlan, Parsudi, 1994, "Metode Penelitian Kasus", Yayasan Akatiga, Bandung.
- Hartono", 1994, "Penelitian Hukum di Indonesia pada Akhir Abad ke-20, Alumni, Bandung.
- Ronny Hanitijo, 1994, "Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri", Jakarta: Ghalia Indonesia.

***Peraturan Perundang-Undangan:***

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pasal 127 ayat (1)

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pasal 120 ayat (2)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara NomorKep/25/M.PAN/2/2004

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 10/M.PAN/07/2005 tentang Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan Pasal 1

Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dalam Pasal 1 ayat (1)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pasal 1 ayat (9)

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

***Internet:***

<http://kbbi.web.id/perangkat>, diakses tanggal 21 Juni 2014